Ircom

Avril 2011 - Hors Série

INFLUENCES

Accompagner la tendance

« Nous sommes passés d'une entreprise fonctionnelle à une entreprise relationnelle »

TIC et réseaux sociaux

L'entreprise bouleversée

Décryptage
Opportunités de l'utilisation des TIC

Tendances
Les nouveaux métiers du Web

Interview
Denis Ettighoffer : éduquer aux nouvelles technologies

Warning
Du mauvais côté du buzz

Denis Ettighoffer, monstre sacré de l'entreprise 2.0

Coaching : six clés pour maîtriser

FAST
EXCITING
RACY
RED
AND REALLY ITALIAN*

*Rapide, excitante, piquante, rouge et vraiment italienne.

La technologie est à la portée de tous...

F 350 GT
série limitée "Cabré d'Or"
UNE VOITURE QU'ELLE EST BIEN POUR LA CONDUIRE

Direction assistée, intérieur cuir, condamnation centrale des portes, vitres électriques.
Offre valable dans la limite des stocks disponibles vu qu'il n'y en a qu'une...

Ferrari

Négociez le virage !

« L'HUMANITÉ est condamnée au progrès à perpétuité ». Alfred Sauvy l'a dit, il a raison, il faut s'y faire. Avec l'arrivée des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et des réseaux sociaux, l'entreprise actuelle, qualifiée d'entreprise 2.0 vit un chamboulement sans précédent.

Tels des bolides lancés à toute allure, ces technologies qualifiées de « techniques utilisées dans le traitement de la transmission des informations » poursuivent leur course folle sans que rien ni personne ne semble pouvoir les arrêter.

Qui aurait cru en effet, il y encore quelques années, qu'une entreprise sur deux serait équipée d'un site internet et que le recrutement se ferait via des plateformes d'échange en ligne ? Utiliser son smartphone pour répondre à un rendez-vous professionnel, s'équiper d'un intranet pour partager l'information avec ses collaborateurs offrent des avantages indiscutables.

Pourtant, la tension monte dans l'entreprise. Les litiges employeurs/employés se multiplient et l'on n'a jamais autant parlé du stress au travail.

Ces technologies toutes puissantes, sont-elles aussi bénéfiques qu'elles y paraissent ? Pour éviter de se prendre les pieds dans la toile, *Influences* revient sur les bouleversements auxquels l'entreprise est aujourd'hui confrontée. Si l'on en croit une étude américaine, plus de 75 % des entreprises dans le monde admettent que les réseaux sociaux s'imposeront insidieusement, s'ils ne font pas l'objet d'une gestion anticipée. Une prise de conscience s'impose.

L'heure est au numérique, elle est également à la prévention et à la formation. Eduquer les managers à une éthique comportementale en matière de TIC, relève, pour Denis Ettighoffer, du défi majeur pour l'entreprise du 21ème siècle. N'attendez pas de vous faire flasher, levez le pied de l'accélérateur et faites une pause ! Un peu de recul sur ces nouveaux moyens de communication ne pourra vous être que profitable.

Bénédicte Chupin
Rédactrice en chef

Sommaire

DÉCRYPTAGE
Amplificateur de croissance 4
Entreprises connectées 5

TENDANCE
Les entreprises connectées 6
Un sans-fil à la patte 7

WARNING
Le mauvais côté du buzz 8

DROIT 9
En droit ça tique
3 questions à Christiane Féral-Schuhl

INTERVIEW
Denis Ettighoffer, éduquer pour mieux régner 10

COACHING
Six clés pour réussir 12

CONSEILS
Allumez le contact 14

INFLUENCES
Accompagner la tendance

Institut Mac Luhan - Ircom
Directeur de la publication : Pierre COLLIGNON
Rédacteur en chef : Bénédicte CHUPIN
Secrétaire de rédaction : Claire CHATRY
Journalistes : Alix BROSSET, Erwan LE PENNEC
Maquette : Jean-Baptiste LUET
Tirage : 30 exemplaires
Impression : IRCOM - Les Ponts-de-Cé

Amplificateurs de croissance

Les TIC connectent le salarié à l'entreprise et facilitent son travail au quotidien. Elles stimulent la compétitivité, favorisent le partage de l'information et accélèrent les échanges.

EN QUELQUES clics, il peut recevoir autant de données qu'il le souhaite. Plus besoin donc de piaffer d'impatience devant les casiers destinés au courrier, l'information est immédiate. Si l'on en croit le *Tableau de bord des TIC dans les entreprises* réalisé par le Ministère de l'Economie, de la Finance et de l'Industrie en 2010, cette fluidité de l'information est due au fait que 95 % des sociétés connectées à Internet ont adopté le haut débit.
Plus rapide, l'entreprise est donc également plus réactive, et accroît sa productivité. Il n'existe pas, depuis 2004, de statistiques prouvant l'impact direct des TIC sur la productivité des entreprises.

Partage de l'information
A l'heure actuelle, quelques secondes suffisent pour qu'une information circule dans l'entreprise. Chaque salarié dispose des mêmes données. Les TIC accélèrent et multiplient les canaux de communication. Elles permettent de fédérer les énergies de sites éloignés géographiquement et renforcent ainsi le sentiment d'appartenance à l'entreprise. Grâce à des outils tels que les Intranets ou les Groupwares, le salarié peut à tout instant et n'importe où dans le monde avoir accès aux informations dont il a besoin.

Levier de compétitivité
Les PME représentent 99 % des entreprises françaises et constituent 66 % des emplois. En appuyant leur développement par les TIC, elles parviendront à être de plus en plus compétitives dans une économie globalisée. Bien maîtriser les TIC conditionne aujourd'hui le maintien de l'entreprise sur le marché, ainsi que sa croissance. Parce qu'elle a les outils pour mieux connaître ses clients, pour être plus flexible, pour mieux gérer ses approvisionnements et pour réduire ses stocks, ses frais et ses temps de cycles, l'entreprise accroît considérablement sa compétitivité.

▪ A.B.

L'équipe d'Influences® en duplex avec Bombay.

Photo : DR

Lexique

WorkFlow : flux d'informations au sein d'une entreprise.

Emailing : envoi d'un courrier électronique à un groupe d'internautes. Une campagne d'emailing a généralement pour but de promouvoir un produit ou un service, ou d'informer les lecteurs abonnés sur une actualité choisie.

Groupware : logiciel destiné à faciliter le travail de groupe en se partageant des documents, sur place ou à distance via internet.

Cloud Computing : concept qui consiste à déporter sur des serveurs informatiques distants des traitements informatiques traditionnellement localisés sur un serveur local ou sur le poste client de l'utilisateur.

GRC : abréviation de « gestion de la relation client ». Consiste à savoir cibler, à attirer et à conserver les bons clients. La GRC représente un facteur déterminant du succès de l'entreprise.

LIKIWI : une entreprise nouvelle génération

Depuis 2009, Aurélie Perruche et Yvan Moralès, fondateurs de l'entreprise Likiwi, proposent aux internautes d'appeler gratuitement leurs amis depuis Facebook en consultant des publicités pour gagner du crédit.

Qu'est-ce qui vous a poussé à choisir Facebook comme support plutôt qu'un autre réseau social ?
Facebook est un moyen rapide et gratuit de tester notre application. La viralité des réseaux sociaux permet de toucher un grand nombre d'utilisateurs et d'avoir des retours immédiats.

Quel est aujourd'hui le nombre d'utilisateurs de Likiwi ?
Aujourd'hui, nous avons plus de 25 000 utilisateurs et nous espérons en avoir 100 000 d'ici quelques mois.

Quelles sont les différences significatives entre Likiwi et Skype ?
Tout d'abord, Likiwi est dans le Cloud Computing alors que Skype est un logiciel. Nous ne voulions pas de téléchargement de logiciel, pas de création de compte et pas d'ajout de ses amis un à un. De plus, Likiwi permet de téléphoner gratuitement à ses amis, de gagner des points et de les utiliser pour appeler vers des téléphones fixes et mobiles.

Peut-on utiliser Likiwi à partir d'un smartphone ?
Il n'y a pas encore d'applications mobiles. Nous sommes actuellement en train de la développer. Nous essayons de faire une Webapp compatible sur toutes les plateformes mobiles (iPhone, Android, Windows). ▪ A.B.

Les entreprises connectées

L'ENQUÊTE sur les TIC et le commerce électronique publiée par l'INSEE en 2010 parle d'elle même. En janvier de cette année là, 98 % des sociétés de plus de 10 salariés sont connectées à Internet, et 58 % d'entre elles disposent d'un site web. Qu'importe la structure, les TIC ont envahi le paysage entrepreneurial français.
Seulement, si l'invasion est évidente, elle n'est pas pour autant homogène. On s'en doute, cette hétérogénéité est due majoritairement à la diversité du patrimoine entrepreneurial français. TPE, PME ou grand groupe, les besoins en matière de TIC sont différents.
Pour Denis Ettighoffer, les entreprises sont désormais toutes des « e-entreprises ».
Si la Brasserie de la gare, à Angers, n'a nul besoin d'avoir les mêmes outils que la BNP , elle n'en utilise pas moins les TIC. ▪ C.C.

PME

Pascal Puygrenier : responsable de la Brasserie de la gare, à Angers.

Quelles sont les TIC que vous utilisez aujourd'hui pour votre entreprise ?
Aujourd'hui, tout est informatisé. Des caisses enregistreuses aux factures numérisées, les TIC nous sont devenues indispensables.

À quoi vous servent très concrètement ces nouveaux outils ?
Les caisses nous servent à enregistrer les commandes de nos clients, les logiciels de comptabilité à gérer les stocks et à sortir les factures. En revanche pour ce qui est de nos relations avec les fournisseurs, je préfère utiliser le fax.

Vous n'avez pas de site internet. Pensez-vous qu'en créer un vous serait bénéfique ?
Très franchement non. Il y a 10 ans, nous avions un budget publicité qui nous permettait de défiscaliser une partie de notre chiffre d'affaires. Aujourd'hui, l'entreprise est suffisamment rentable pour se passer d'une vitrine internet. L'actualité de la brasserie n'est pas non plus suffisamment changeante pour un contenu digne d'intérêt. De toute façon, nous n'aurions pas le temps.

Êtes-vous malgré tout présent sur le Web ?
Oui, nous sommes référencés sur le site de Cityvox ainsi que sur celui de l'Internaute. Nous suivons les commentaires postés par les bloggeurs et nous réagissons en cas de besoin. Ceci dit, nous n'avons encore jamais été confrontés à des commentaires désobligeants.

Avez-vous constaté des changements dans vos rapports en interne ?
Oui, la communication entre nous s'est détériorée. Chaque serveur est branché sur sa machine, il n'y a plus ce côté ambiance d'estaminet où les gars criaient aux cuisines la commande qui venait d'être prise. On a perdu en convivialité.

GE

Bertrand Chatry : consultant junior pour BNP Paribas.

Quelles sont les TIC utilisées aujourd'hui par BNP PARIBAS ?
Comme consultant, je n'ai droit de regard que sur ce qui se passe en interne. Le principal outil proposé par le groupe est un Intranet portant le nom de « Lotus ». Il est mis à la disposition de tous les collaborateurs du groupe et permet un partage d'informations considérable.

Très concrètement, comment cela fonctionne-t-il ?
Une fois ses identifiants rentrés, le collaborateur a accès à un portail d'accueil qui lui donne l'actualité de la banque : nouveaux achats, état des lieux des filiales des différents pays, remaniements hiérarchiques, etc. Puis, en fonction du pôle souhaité, le salarié accède aux données qui l'intéressent.

Quels sont les principaux avantages d'un tel outil ?
« Lotus » permet une rapidité, une collaboration et une spécialisation de l'information impressionnantes. C'est également un très bon moyen de communication car grâce au système de discussion instantanée (MSN et messagerie), les salariés de la banque peuvent échanger à tout moment sur un dossier en cours. L' Intranet est utilisé par tous, tous les jours et tout le temps.

Une nouvelle recrue chez BNP Paribas est-elle formée à l'usage de cet Intranet ?
Oui, le plus souvent, le nouveau venu est formé par son prédécesseur. Personnellement, ma formation a duré un mois et j'ai très vite saisi l'utilité et l'importance du système. Mais si vous parlez d'une charte spécifique, non il n'y a pas de règles particulières concernant son utilisation.

▪ Propos recueillis par B. C.

Le web employeur

Le webmaster ne suffit plus. Les missions de l'ex-homme à tout faire du Web constituent aujourd'hui des métiers bien spécifiques.

« PLUS tard je serai... média-planneur ! » Inconnu au bataillon il y a 5 ans, le média-planneur fait partie de ces nouveaux métiers qui explosent aujourd'hui sur la Toile. Sa mission ? Elaborer un plan média en vue de prévoir et de coordonner les différents passages d'une campagne publicitaire dans les grands médias traditionnels du Web. « Je ne vends pas d'espace publicitaire mais des packs d'espace et de temps adaptés aux cibles, aux objectifs et aux moyens de mes clients » déclare Hélène Grandjean, média-planneur pour Clear Channel London.

De même que le responsable de référencement web ou l'e-marketeur, le média-planneur souffre d'un déficit de légitimité. Les causes de ce mal-être ? Une terminologie floue liée à l'évolution permanente d'un secteur que seuls quelques « geeks » sont en mesure de comprendre.

La difficulté à les intégrer dans un service défini caractérise également ces nouveaux métiers. Avec des missions transversales, le risque de venir empiéter sur des territoires traditionnellement investis par leurs collègues du marketing ou de la communication est réel. L'heure est donc à la clarification et à la formation.

Avec une rémunération oscillant entre 35 et 55 K€/an, le Web fait figure d'Eldorado pour la nouvelle génération. Preuve en est : l'apparition récente de spécialisations « e-business » dans des écoles de commerce. Bien qu'humoristique, la question posée par le site *CarriereOnline.com* invite à ce que l'on s'interroge sur les possibles évolutions de formations : « à quand l'option Facebook en IUT et à quand un BTS Réseaux sociaux ? » ▪ B.C.

Les différents domaines des nouveaux métiers du Web.

Photo : DR

Portrait

Photo : DR

Nicolas Le Quéré

Âge : 25 ans • Profession : Community manager • Entreprise : Isobar

C'est le hasard qui a conduit Nicolas le Quéré à devenir Community Manager. Le Web 2.0 n'a plus aucun secret pour ce jeune homme de 25 ans qui, très jeune, s'intéressait déjà de près « aux blogs hi-tech, aux forums et aux réseaux sociaux ». Après un IUT technique de commercialisation, il intègre une société de conseil et de finance dans laquelle il apprend les bases de ce qu'il appelle le « pure marketing ». Il commande un jus de tomate et poursuit. « Je me suis tourné vers une agence web, Heaven. Je ne connaissais rien au métier de community manager. Ça m'a beaucoup plus ». À l'étage du café « Le République », son regard s'attarde sur le mouvement des passants, derrière la vitre. « Ce métier risque d'évoluer. Le community manager deviendra un expert en média sociaux », assure-t-il, pensif. Nicolas ne dément pas les clichés sur ce métier encore jeune. Amusé, il reconnaît, qu'il est « payé à être sur Facebook ».

Véhiculer les valeurs

Employé depuis 17 mois chez Isobar il est consultant pour l'entreprise Philips. Son métier consiste à faire de la veille et des relations publiques. Il anime les échanges avec les internautes et véhicule les valeurs de l'entreprise dans les contenus. « Je veux que les bloggeurs donnent leur réel avis sur un produit. Ça ne m'intéresse pas de les convaincre absolument ». Quant aux limites de son métier, Nicolas a du mal à en trouver, si ce n'est peut-être le caractère « in » du community management. « Créer une fan page pour de la mozzarella, à mon goût, ça va un peu trop loin ».

La porte du café à peine franchie, le voilà qui ressort son smartphone et s'échappe dans les escaliers du métro parisien.

▪ A.B.

Un sans-fil à la patte

Les cadres hypermobiles organisent leur vie autour de leurs déplacements. Zoom sur une journée type de ces professionnels d'un nouveau genre.

24h dans la vie d'un cadre

7 h Au réveil, il répond aux premiers sms, puis prend son petit-déjeuner avec ses enfants en lisant *Les Echos*. Durant le trajet, oreillette bluetooth en place, il dépose ses enfants à l'école pendant un premier appel professionnel.

8 h 30 Au bureau, il allume son ordinateur et répond aux cinq mails déjà envoyés par son patron. Entre finalisation de dossiers et réunions avec ses collaborateurs, son iPad reste connecté aux réseaux sociaux et à sa boîte mail personnelle.

13 h Repas sur le pouce pris à son bureau, agenda ouvert. Il profite de ce moment calme pour appeler sa femme.

14 h Pendant un RDV client, son smartphone est connecté à sa boite mail professionnelle. Il ne résiste pas à la tentation de répondre à ses collaborateurs.

16 h Tunnel de réunions pour le reste de la journée. Quand il n'est pas concerné, il en profite pour envoyer des sms à ses amis et organiser son week-end.

19 h 30 Fin de journée, il passe faire quelques courses, tout en donnant les dernières directives à ses collègues sur un dossier urgent.

20 h 30 Soirée en famille. Il ne peut s'empêcher de "checker" ses mails après le dîner et avant de se coucher.

QUEL dirigeant peut clairement définir la frontière entre sa vie privée et sa vie professionnelle ? L'exemple qui est présenté ici est flagrant : en rouge les actions « work related » et en bleu celles plus personnelles. C'est un peu le revers de la médaille de l'hyper-connectivité : tout le temps joignable, du réveil au coucher, le cadre moyen ne décroche jamais vraiment du travail grâce à son téléphone.

Travailler plus pour gagner plus ?

Mais se pose alors le problème des heures supplémentaires. Ces heures travaillées peuvent-elles être réclamées par le salarié ? C'est la question qui se pose en ce moment suite à plusieurs affaires aux Etats-Unis. Des salariés demandent que le temps passé à répondre aux messages sur leurs smartphones soit comptabilisé en heures supplémentaires. Tout est parti d'une plainte d'un policier de Chicago relatée par *Les Echos*. Il réclame le paiement de 500 heures supplémentaires depuis 2007. Des heures de travail effectuées sur son Blackberry puisque son employeur exigeait qu'il réponde dans les 15 minutes après réception...

En France, le problème existe aussi mais la loi est assez vague sur le sujet même si quelques cas prouvent l'existence de dérives de la part de certains managers.

« Il faut adapter les règles du management à la vie moderne. Le monde nouveau est mobile avec des amplitudes horaires différentes » explique Nicole Turbé-Suetens, experte en télétravail pour qui «la vraie question n'est pas celle du paiement des heures supplémentaires mais celle du respect de la vie privée ».

Finalement, ce n'est pas forcément l'outil qui est en question mais bien son usage. A ce niveau là, chacun a encore la main et le pouvoir de l'éteindre, de ne pas l'utiliser ou de ne pas répondre.

▪ E.L.P.

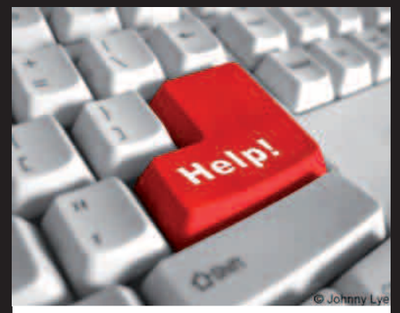
Un mal pour un bien ?

Selon un récent sondage Opinion Way, 73 % des cadres équipés d'un outil de connexion à distance (smartphones et autres tablettes) affirment travailler en dehors de leurs heures de bureau. Chez eux, dans les transports, pendant leurs RTT, mais aussi, pour certains, pendant leurs congés maladie… Plus surprenant : les cadres sont presque autant (72 %) à se sentir "libérés" par la technologie, car ils estiment qu'elle les rend "plus responsables et épanouis dans la gestion de leur temps". Seule une minorité d'entre eux se sent à l'inverse "aliénés", considérant qu'Internet "fait insidieusement pénétrer le travail dans leur vie personnelle."

Du mauvais côté du Buzz

Perte de temps pour les salariés et empiétement sur leur vie privée, l'arrivée massive des TIC engendre des effets nocifs sur l'épanouissement de la personne au sein et en dehors de l'entreprise.

THIERRY VENIN, chercheur au CNRS, travaille sur le lien entre les TIC et le stress au travail. Il constate que les Smartphones et ordinateurs peuvent être détournés par certains employeurs qui en font une « laisse électronique », utilisant la fonction GPS pour traquer leurs salariés. En plus d'isoler l'employé dans une bulle numérique, les TIC peuvent être détournées en véritable moyen de pression et de contrôle.



75 % des salariés avouent interrompre leur tâche pour lire un nouveau mail
(source ÉTUDE SCIFORMA PSNEXT - Juin 2010)

Contrôle

Le travail passant presque exclusivement par un support informatique, la tentation est grande pour les entreprises de contrôler la productivité de leurs employés. Il suffit pour un patron suspicieux de mettre en place une veille Web pour être informé de ce que publie, commente, tweet ou « like » un salarié.

Les Intranets et réseaux sociaux sont une mine d'or pour l'employeur. En ayant accès par exemple au temps de connexion et à l'historique d'un poste de travail, il est facile d'évaluer le temps perdu en mauvaise communication.

Pression

Les flux d'informations se multiplient et s'accélèrent, noyant le salarié sous une quantité d'informations qu'il doit trier et analyser. Cette « infobésité » conduit inévitablement au stress. Avec la même plage horaire, le salarié doit abattre plus de travail. On comprend bien, dès lors, que sa concentration comme son efficacité en pâtissent. Jean-Pierre Bouchet, représentant de la CFDT-Cadres, « constate des maladies liées au stress, à l'overdose, au harcèlement "faxuel", téléphonique, "mailique", une exclusion par les savoirs, entraînant une marginalisation, par l'isolement ».

81 % des cadres déclarent ressentir un nouveau sentiment d'urgence lié à la rapidité des transmissions de l'information et aux attentes qui en découlent. Stressé, le salarié n'a pas le recul nécessaire pour prendre de bonnes décisions mais risque à l'inverse de commettre des fautes professionnelles.

Les employeurs sont de plus en plus nombreux à fournir un téléphone de fonction à leurs salariés. En contre partie, une disponibilité accrue hors du bureau est implicitement exigée. Une situation que quelques Américains ont décidé de refuser en demandant de se faire payer les heures passées à travailler sur leur téléphone. Pour Michel Deledeuille, consultant RH à Angers, « ils ont raison. En France, on va finir par y arriver ».

Isolement

Bien qu' initialement conçues pour favoriser la communication dans l'entreprise, les TIC engendrent un sentiment croissant d'isolement du salarié. S'il a le monde à portée de main grâce à Skype, à son Smartphone et aux réseaux sociaux, il n'en reste pas moins seul face à son écran, et c'est par mail qu'on répond à ses questions. L' employé est seul face à ses responsabilités. Les réactions les plus vives sur l'isolement restent sans doute celles des télétravailleurs. On trouve d'ailleurs comme accroche d'un article tiré du site *Teletravailler.com* : « je suis télétravailleur Freelance et je travaille seul depuis mon domicile. Dans les moments de difficultés, je me sens très isolé car je me rends compte que je ne peux parler de mes problèmes avec personne ». ▪ A.B.

DANGERS DANS L'ENTREPRISE

Le cas France Telecom

2010 : France Télécom est ébranlé par une vague de suicides parmi ses salariés. En huit mois, 23 d'entre eux se sont donnés la mort, après avoir désigné l' entreprise de téléphonie comme la cause de leur mal-être. Surmédiatisée, l'affaire suscite nombre de parodies sur la stratégie de communication de la société, amplifiant le sentiment de malaise au sein de celle-ci. Sur Youtube, les détournements d'extraits de films, de chansons, ou de publicités institutionnelles du groupe pullulent peu à peu, tandis que les critiques à l' encontre de l' entreprise se font plus violentes. En octobre 2010, alors que l'affaire est à son paroxysme, France Telecom est l'une des cibles favorites des internautes. Le contenu de l' *Étude sur les conditions de travail* réalisée par la direction est même diffusé sur la Toile. L'effet est désastreux pour la réputation de la firme.

Un buzz qui démontre le potentiel d'impact négatif du Net : les plateformes d'échanges et de diffusion en ligne offrent une véritable tribune à qui souhaite partager un avis. Qu' il s'agisse d'un produit, d'une marque, d'un événement de société ou d'une publicité, tout peut dorénavant être sujet à commentaire, critique ou parodie, parfois au détriment de l'entreprise et de son image.

En droit, ça tique

Face aux dangers que peuvent représenter les nouvelles technologies et les réseaux sociaux pour l'entreprise, le droit est contraint de s'adapter. Retour sur une actualité juridique complexe.

Facebook va-t-il introduire un nouveau type de licenciement ?

Le conseil des prud'hommes de Boulogne-Billancourt a estimé fondé le licenciement pour faute grave d'une salariée ayant tenu des propos déplacés sur le « mur » de son compte Facebook. Bien que d'autres décisions soient attendues en la matière, une chose est sûre, la frontière entre vie privée et vie publique est de plus en plus mince sur les réseaux sociaux.

Cyberattaque

La cybercriminalité est au coeur des préoccupations politiques et économiques actuelles. Ainsi, une enquête conduite par Symantec en août 2010, auprès de 1 580 entreprises à travers le monde, révèle que 53 % des entreprises possédant des infrastructures sensibles reconnaissent avoir subi une cyberattaque politiquement motivée. Le coût moyen de chacune de ces attaques est estimé à 850 000 dollars.

En France, l'« entrave au fonctionnement d'un système de traitement informatique des données » est un délit passible de 5 ans de prison et 75 000 euros d'amende. Face à cette menace de plus en plus tenace, la Commission européenne veut élaborer une approche européenne cohérente de recours collectifs.

▪ J-B.L.

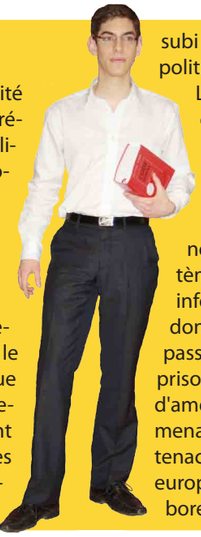


Photo : DR

Le droit régissant le domaine des TIC et des réseaux sociaux est sans cesse en évolution et touche une multitude de cas.

Pour en savoir plus

www.droit-technologie.org
www.juristic.net

3 questions à...

Christiane Féral-Schuhl, avocate associée et bâtonnier désigné du Barreau de Paris. Elle est spécialiste en droit de la propriété intellectuelle et droit économique.

Photo : DR

1 En quoi les entreprises sont-elles concernées par l'entrée en application de la loi Hadopi ?

Les lois Hadopi 1 et 2 ont mis en place un système de riposte graduée pouvant conduire à la suspension de la connexion Internet qui a permis le téléchargement de contenus en violation des dispositions du Code de la propriété intellectuelle (CPI). La responsabilité d'un chef d'entreprise peut à ce titre être engagée en sa qualité de « titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne », donc de la connexion Internet professionnelle. Conformément à l'article L. 336-3 du CPI, l'employeur a désormais « l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par le droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits ».

2 Quels sont les risques encourus par les entreprises ?

La riposte est graduée, l'ultime échelon est la coupure de l'accès à Internet. Le mécanisme est lui-même détaillé à l'article L. 331-25 du CPI, il est semblable à celui des particuliers.

3 Comment concilier respect des libertés du salarié et obligation de surveillance de l'employeur ?

L' employeur dispose d'un pouvoir de contrôle sur les conditions d'utilisation des outils de travail mis à disposition de ses salariés. Sont concernés aussi bien la connexion Internet que la messagerie professionnelle, l'ordinateur ou même le poste téléphonique. L' employeur a toutefois deux obligations : informer préalablement ses salariés et effectuer un contrôle proportionné. Avec les lois Hadopi, les entreprises pourront mettre en place un système de filtrage pour interdire l'accès à certains sites avec des dispositifs certifiés par la Haute Autorité. Il est en effet annoncé la création de label de certification pour les solutions de sécurisation. C'est en tous les cas une opportunité pour mettre en place les chartes informatiques permettant d'encadrer les conditions d'utilisation des outils technologiques. ▪ J-B.L.

Denis Ettighoffer

Éduquer pour mieux régner

Un mail, une réponse quasi-immédiate et le rendez-vous est fixé. La rencontre avec Denis Ettighoffer, monstre sacré de l'étude des organisations en réseau et de l'entreprise virtuelle, aura lieu sur Skype.

Quels sont, pour vous, les principaux impacts des TIC dans l'entreprise ?
Je pense d'abord que les TIC favorisent l'économie matérielle. On n'est plus dans le bien tangible, mais dans le bien numérique. Et puis les TIC impactent aussi l'entreprise en permettant le développement des réseaux de télécommunication. Tout cela bouleverse complètement nos référentiels traditionnels.

Vous parlez du développement des réseaux de télécommunication. Pouvez-vous être plus précis ?
Bien sûr ! Au départ les réseaux ont été pensés comme étant des outils de l'amélioration de la productivité ou de l'efficacité. C'était d'abord des outils de la coordination. Et puis on a compris au fil des années que c'était aussi un outil de la communication interpersonnelle. Tout le problème que nous avons eu ces 10-15 dernières années c'est qu'on avait surinvesti dans les outils de la coordination et sous-investi dans les outils de la communication interpersonnelle.

Qu'en est-il aujourd'hui ?
Nous sommes passés d'une entreprise dite fonctionnelle à une entreprise dite relationnelle. Le jeu est ouvert. On multiplie l'échange entre nous, avec nos clients, avec nos collègues, avec des sous traitants, avec des universités. Aujourd'hui les réseaux qui se structurent le font par affinité. On assiste donc à une fragmentation, à une spécialisation des réseaux socioprofessionnels. On retrouve un peu la notion des villages de Mac Luhan sauf que comme je dis souvent, Mac Luhan avait oublié que dans ce village mondial sur Internet, on serait tous des naturistes, parce que bien évidemment on se dévoile beaucoup !

Pensez-vous qu'il faille une charte d'utilisation des TIC au sein de l'entreprise ?
Absolument. J'aimerais vous rappeler qu'au début des années 90, quand on commençait à parler d'internet, on parlait de la « net étiquette ». Nous avions déjà réfléchi à la charte de bonne conduite dans l'utilisation des réseaux. Parce que si tout le monde se met à parler à tout le monde, on arrive à ce que j'ai appelé dans un livre le « déluge électronique ». Ça vous stresse, ça prend énormément de temps. Vous ouvrez sur un courriel et puis vous n'en finissez plus, vous y passez des heures et des heures.

> «Il va falloir que les écoles imposent dans les programmes des interventions de coachs de valeurs»

Tout cela résulte d'une mauvaise utilisation des TIC ou d'une mauvaise gestion de son temps. Comment éviter cela ?
En s'autodisciplinant. On a tendance à oublier le mot discipline dans la façon dont on travaille. J'ai parfois l'impression d'être un vieux dinosaure quand je rappelle aux gens que les TIC s'associent à une discipline personnelle et collective. Savoir tenir sa langue, rappelez-vous, nos parents nous le disaient. Et bien là, il faut apprendre à tenir son courriel !

Il faut donc apprendre aux salariés à utiliser les TIC ? Les éduquer ?
Oui. Il faut fixer une éthique comportementale et éduquer à la bonne gestion des pratiques. Il y a des écarts actuels qui se corrigeront d'eux-mêmes. Croyez-moi, quand les entreprises prennent conscience de ce qui se passe, les managers réagissent !

Pensez-vous qu'il faille attendre d'être en entreprise pour être éduqué aux bons usages des TIC ?
Je ne pense pas. Il va falloir que les écoles imposent ou s'imposent dans les programmes des interventions de coachs de valeurs. Vous savez, il y a une chose épouvantable actuellement ! C'est de voir que des ingénieurs des Mines, des énarques ou des ESSEC ont vis-à-vis de la relation à l'autre, du management d'équipes et de l'encadrement de projets, une méconnaissance des bases les plus simples de la relation à autrui. En entreprise, ils se feront balader comme des gamins ! Parce qu'ils ont peut-être une excellente formation, mais les salariés qu'ils auront à manager ont, eux, une ruse des comportements que n'ont pas forcément nos beaux diplômés.

Interview

Photo : DR

Bio express

Denis ETTIGHOFFER
A la fin des années 1980, Denis Ettighoffer invente l'entreprise virtuelle et devient précurseur de l'étude des organisations en réseau. Président fondateur d'Eurotechnipolis Institut et de Virtual Organisation Consulting, il est l'une des personnalités les plus écoutées pour comprendre les phénomènes économiques, sociologiques et organisationnels engendrés par la diffusion massive des TIC dans les entreprises.

Quel constat faites-vous par rapport aux réseaux socioprofessionnels ?
Il est intéressant de constater que les gens se considèrent comme étant plus fidèles aux réseaux d'appartenances qu'à leur propre entreprise. Cela s'explique par le fait que le travail par mission a explosé et que la notion de fidélité traditionnelle s'est atténuée. Les réseaux sont « réservés », « fermés » et l'on se reconnaît aujourd'hui au travers d'identités de valeurs et de projets communs.

Tout a été bousculé par l'arrivée des TIC. Vous parliez tout à l'heure d'entreprise relationnelle et vous parlez maintenant d'éthique comportementale et de gestion des pratiques. Est-ce à dire qu'aujourd'hui, le manager doit passer plus de temps sur l'humain que sur la technique ?
Quand j'étais consultant, on me faisait essentiellement travailler sur ce que j'appelle les organisations dures. Les structures, les fonctions, les fiches de poste... Les nouveaux ingénieurs consultants qui travaillent sur les mêmes modèles mais aussi et surtout sur la notion de comportements individuels et collectifs. On est dans ce qu'on appelle les organisations molles. Travailler sur la pâte humaine, c'est le plus complexe, le plus difficile et ça demande beaucoup de finesse.
Dans les évolutions à venir, nous aurons de plus en plus le souci de comprendre comment fonctionnent les gens en individuel et en collectif. La notion de l'être plutôt que le paraître va devenir quelque chose d'essentiel.

Les flux d' informations ayant évolué et s'étant démocratisés dans l'entreprise, pensez-vous qu'il faille repenser les rapports à la hiérarchie ?
Ce qui me frappe, par l'étude et le constat sur le terrain, c'est que nous avons des organisations qui ont besoin d'être re-hiérarchisées et ce, à la demande des salariés.
Vous trouverez sur mon site (NDLR : *www.ettighoffer.com*) une enquête réalisée avec l'ISG (Institut Supérieur de Gestion), sur les outils mis à disposition des salariés dans les grandes entreprises. La conclusion est la suivante : dans certaines sociétés plutôt bien équipées, la liberté d'user des technologies est très réduite. C'est juste pour les patrons. La fracture numérique existe au sein même de l'entreprise ! Donc nous sommes moins dans un raisonnement sur les structures hiérarchiques que dans un raisonnement sur une liberté d'utilisation des usages de ces nouvelles technologies.

Nous avons parlé des hommes au sein de l'entreprise, mais quels sont les effets des TIC sur le travail, et le sens que l'on donne à celui-ci ?
Les TIC ont un rôle « d'amplificateur » tant positif que négatif. Si vous êtes dans une organisation où l'ambiance est mauvaise, les réseaux n'arrangeront rien, bien au contraire. D'où l'importance pour le manager de s'intéresser aux comportements individuels et collectifs de ses équipes.

▪ Propos recueillis par A. B. et B.C.

Coaching

6 clés pour maîtriser

Vous voulez reprendre les rênes et rectifier le tir ? Vous voulez maîtriser les TIC ? Autodisciplinez-vous et éduquez vos collaborateurs au bon usage de ces outils.

1 Adaptez vos besoins à votre structure

Chaque entreprise étant unique, les besoins en matière de TIC sont spécifiques. Pour maîtriser les outils, adaptez-les à votre entreprise. N'hésitez pas à contacter des professionnels de l'usage des TIC pour qu'ils diagnostiquent ces besoins et vous conseillent les outils qui répondront le mieux à votre entreprise.
Nul besoin en effet pour un boulanger de campagne d'être équipé comme un cadre qui manage une équipe à distance.

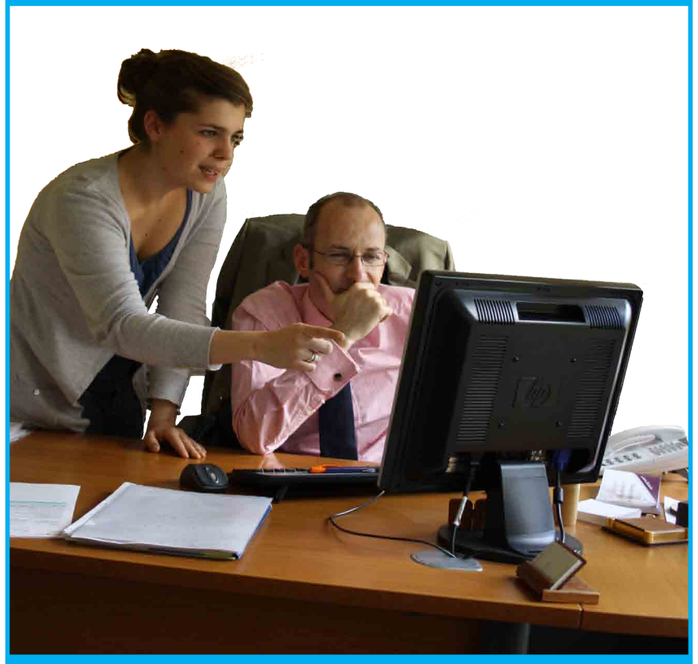
2 Intégrez la génération Y

Ils (v)ont envahi(r) l'entreprise avec leurs nouveaux modes de travail. N'ayez pas peur d'eux. Le meilleur moyen pour votre entreprise de rester dans la course est d'intégrer la génération des 18-30 ans, née un portable à l'oreille et un clavier au bout des doigts. A la pointe de la technologie, la génération Y représente pour vous une formidable opportunité de développement. Pour Catherine Tanguy, coach d'entreprises et co-auteur du livre *Génération Y mode d'emploi*, les « Whyers » « travaillent bien entre eux et, pour peu qu'on leur laisse une marge de manœuvre, ils font preuve de capacités d'innovation et de production remarquables ».

3 Favorisez l'apprentissage réciproque

Vous sentez le fossé intergénérationnel se creuser dans votre entreprise ? Réagissez avant qu'il ne soit trop tard. Encouragez les générations à travailler entre elles. Cette collaboration sera source de richesses personnelle et collective. Les « baby-boomers » et les « X » ont à transmettre leur savoir-faire et leur savoir-être en entreprise. En contre partie, ils recevront des « Y » des conseils en matière d'utilisation des TIC.
Sybille Revenu, 27 ans, est salariée de Stéria, une entreprise de conseil informatique. Elle y travaille en binôme avec Jacques Lafay, de 36 ans son aîné. « Nous sommes complémentaires. Je suis méthodique car Jacques m'a appris à l'être. Tous les seniors ne sont pas capables de se remettre en question... Mais c'est aussi vrai pour le junior : il faut admettre qu'on a toujours quelque chose à apprendre. Je communiquais beaucoup par e-mail, Jacques m'a prouvé l'intérêt du contact direct : j'ai des retours plus constructifs et plus personnalisés avec lui ».

Pour Jean-Hubert de Roux, ancien DRH de Total, « face aux questionnements des jeunes, il faut avoir des convictions fortes à faire passer et à défendre ».



« Les aînés doivent se faire une raison : ils ne sont plus les seuls dépositaires du savoir. La révolution technologique le montre : les juniors ont beaucoup à apporter ». Catherine Glée, sociologue.

4 Encouragez les salariés à se former

Vous le savez, l'évolution des technologies se fait à un rythme effréné. Entre nouvelles TIC et mises à jour, n'hésitez pas à proposer des journées de formation à vos salariés. Elles seront pour eux un moyen de rester à la page, de tester leurs compétences, de développer leur potentiel et leur sentiment d'accomplissement.
Lors du passage d'Office 2008 à Office 2011 par exemple, une formation dispensée aux assistantes leur aurait épargné le stress dû au sentiment d'incompétence post-changement.

Photo : DR

5 Définissez des règles

Vous n'imaginez pas une entreprise qui n'ait pas de règles. Figées il y a quelques années, elles doivent être réétudiées à l'aune de l'ère numérique. Pour Michel Deledeuille, consultant RH, « l'entreprise est un terrain de jeu dont les règles doivent être fixées par les managers. Il faut être suffisamment cadré et suffisamment souple. C'est la difficulté. A l'intérieur du terrain de jeu on doit trouver un maximum de libertés ».

6 Soyez exemplaire

Appliquez les règles que vous fixez à vos collaborateurs. Rien de pire qu'un cadre qui a impulsé et contribué à la réalisation d'une « charte de bonne conduite dans l'usage des TIC » et qui ne la respecte pas. Vous n'appréciez pas qu'on vous envoie un mail professionnel le dimanche quand vous êtes en famille ? Vous n'êtes pas le seul. Vos responsabilités ou l'importance d'un dossier ne doivent pas vous autoriser à déroger à vos règles. Pour Michel Deledeuille, « envoyer un rapport le samedi, souvent, c'est parce que la personne n'a pas fait son travail, parce qu'elle reporte son retard sur vous ou parce qu'elle reporte sa pression sur vous ». ■ C.C.

Baby boomers : nés entre 1946 et 1965

Génération X : nés entre 1966 et 1982

Génération Y : nés entre 1983 et 1993

Glossaire

- Parmi les nombreux surnoms donnés à la génération Y, on trouve :
  - les « ***digital natives*** » puisque qu'ils ont grandi dans un environnement numérique.
  - les « ***Whyers*** », de l'anglais « Why ? » (pourquoi ?), question favorite de cette génération.

Allumez le contact !

Adopter des règles de bonne conduite à l'égard des TIC et des réseaux sociaux est une idée majoritairement validée et encouragée par les managers actuels. Dans la pratique cependant, il reste que si l'on n'appuie pas sur le bon bouton, l'entreprise ne risque pas de décoller.

NOMBREUX sont les cadres qui ont saisi l'enjeu que représentent les TIC et les réseaux sociaux mais qui, faute d'accompagnement, ne parviennent pas à atteindre leurs objectifs.
Des formations sont apparues ces cinq dernières années, qui démocratisent des pratiques jusqu'alors réservées à une certaine élite.

Photos : DR

La devise de Sinh Persin : « gardez le contrôle ! »

Les CCI : au service de l'entreprise

Organismes réputés pour porter la flamme des entreprises de leur territoire, les Chambres de commerce et d'industrie dispensent également des formations pour les entreprises en quête de perfectionnement.
Au pôle innovation de la CCI d'Angers, Sinh Persin conseille les TPE et porteurs de projet sur l'utilisation des TIC. Elle confie que : « la clé c'est apprendre pour comprendre ». Rien ne sert d'avoir entre les mains le dernier logiciel de GRC si l'on n'est pas capable de s'en servir.
Le pôle angevin dispense, dans son programme de formation, des objectifs aussi variés que précis. Savoir s'équiper sans se suréquiper, passer au e-commerce, apprendre à gérer l'e-reputation de son produit ou de sa marque, comprendre le marché de l'offre et les cœurs de métier. Autant d'éléments qui nécessitent une éducation.

L'ADEN : une structure en pleine expansion

L' Association pour le Développement de l'Économie Numérique (ADEN) regroupe l'ensemble des acteurs industriels et institutionnels. Elle a pour vocation d'assurer la promotion de l'économie numérique en France. Ainsi, elle propose des « matins numériques », (cycle de 10 petits-déjeuners de 3 heures organisés dans l'année pour permettre aux adhérents de s'informer sur une thématique numérique spécifique ou un segment de marché particulier), de même que des work-sessions. La prochaine en date aura lieu le 8 juin et aura pour thème : « les 4 étapes pour booster son business via un blog professionnel ».
Si l'on constate aujourd'hui un accroissement de ces initiatives, c'est que l'enjeu pour l'entreprise est de taille. Bien que toutes n'en soient pas à l'intégration de Total immersion (logiciel de réalité augmentée, utilisé aujourd'hui par quelques industries de pointe), dans leurs structures ; apprendre à gérer sa réputation sur la Toile est un exercice à la portée de tous. Alors n'attendez plus, faites vous coacher !

▪ B.C.

Le temps que vous lisiez ce magazine

- 3 750 iPhones et 7 500 autres smartphones ont été vendus

- Environ 29 000 personnes se sont inscrites sur Facebook
- 41 millions de liens, commentaires et photos ont été postés
- 2,7 millions de personnes ont accédé à Facebook via leurs smartphones

- 12 500 personnes se sont inscrites sur Twitter
- 666 000 tweets ont été envoyés

- 1440 heures de vidéo ont été ajoutées sur Youtube

FAST
EXCITING
RACY
RED
AND REALLY ITALIAN*

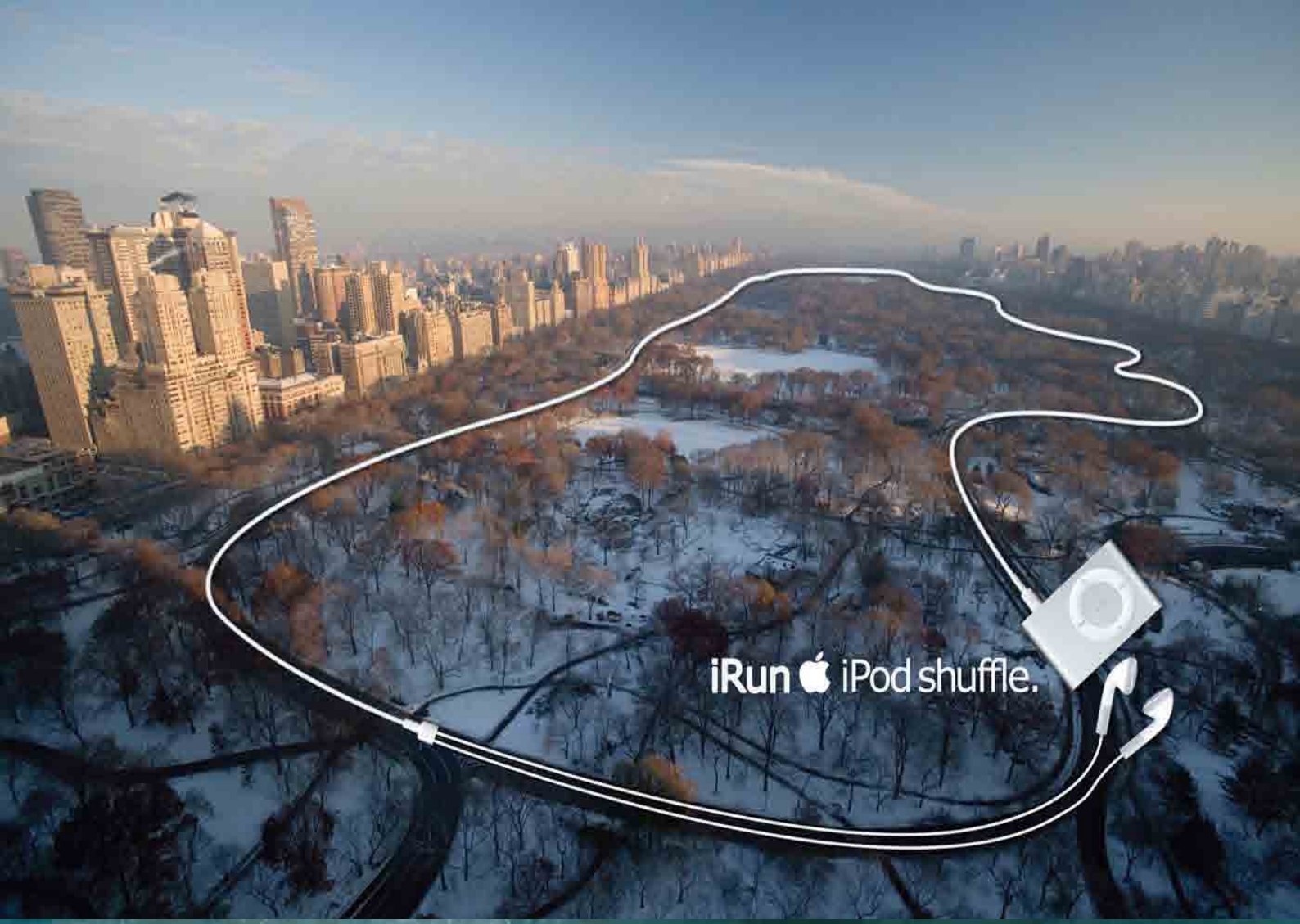
*Rapide, excitante, piquante, rouge et vraiment italienne.

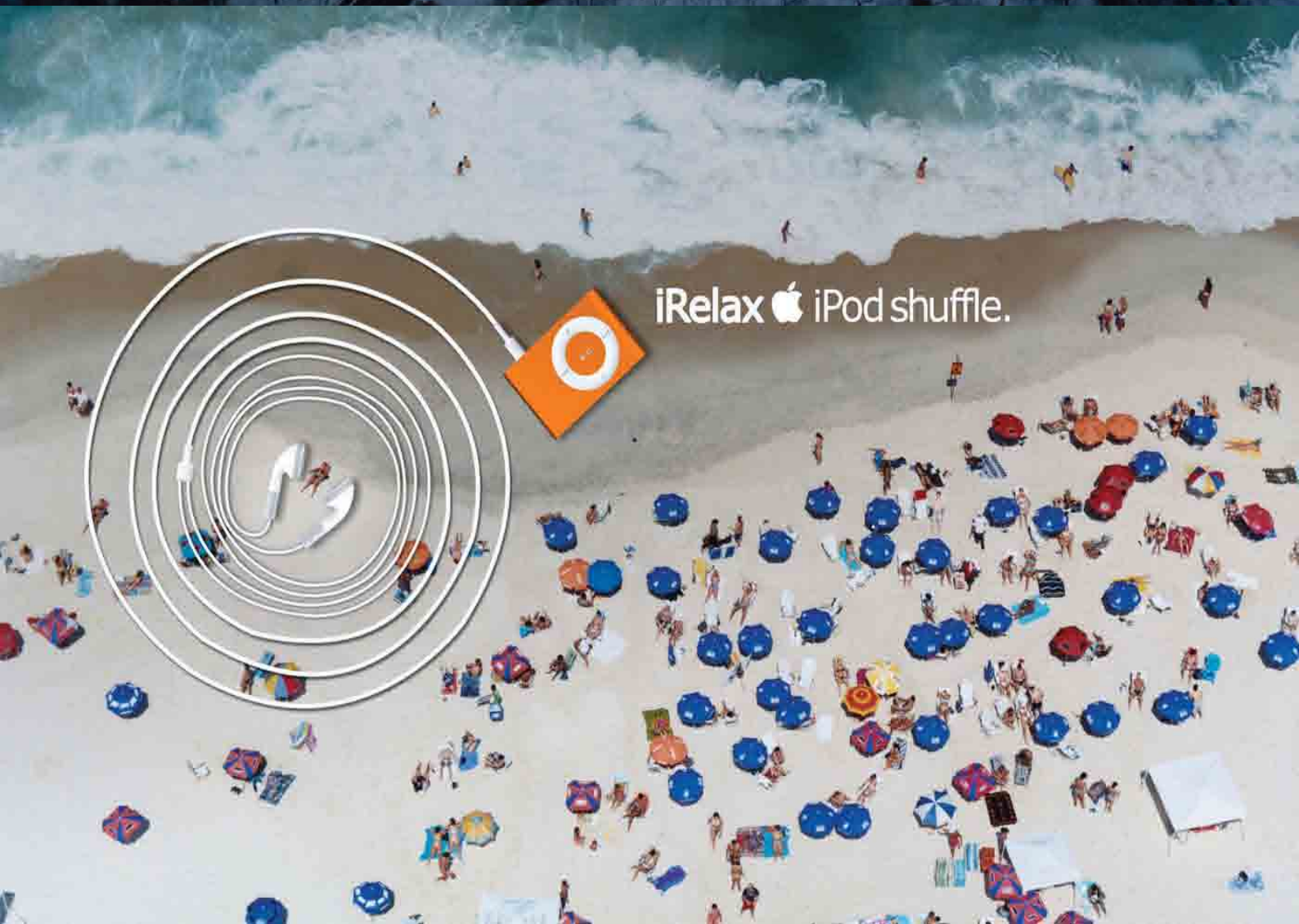
... encore faut-il savoir la maîtriser.

F 350 GT
série limitée "Cabré d'Or"
UNE VOITURE QU'ELLE EST BIEN POUR LA CONDUIRE

Direction assistée, intérieur cuir, condamnation centrale des portes, vitres électriques.
Offre valable dans la limite des stocks disponibles vu qu'il n'y en a qu'une...

Ferrari


iRun iPod shuffle.


iRelax iPod shuffle.